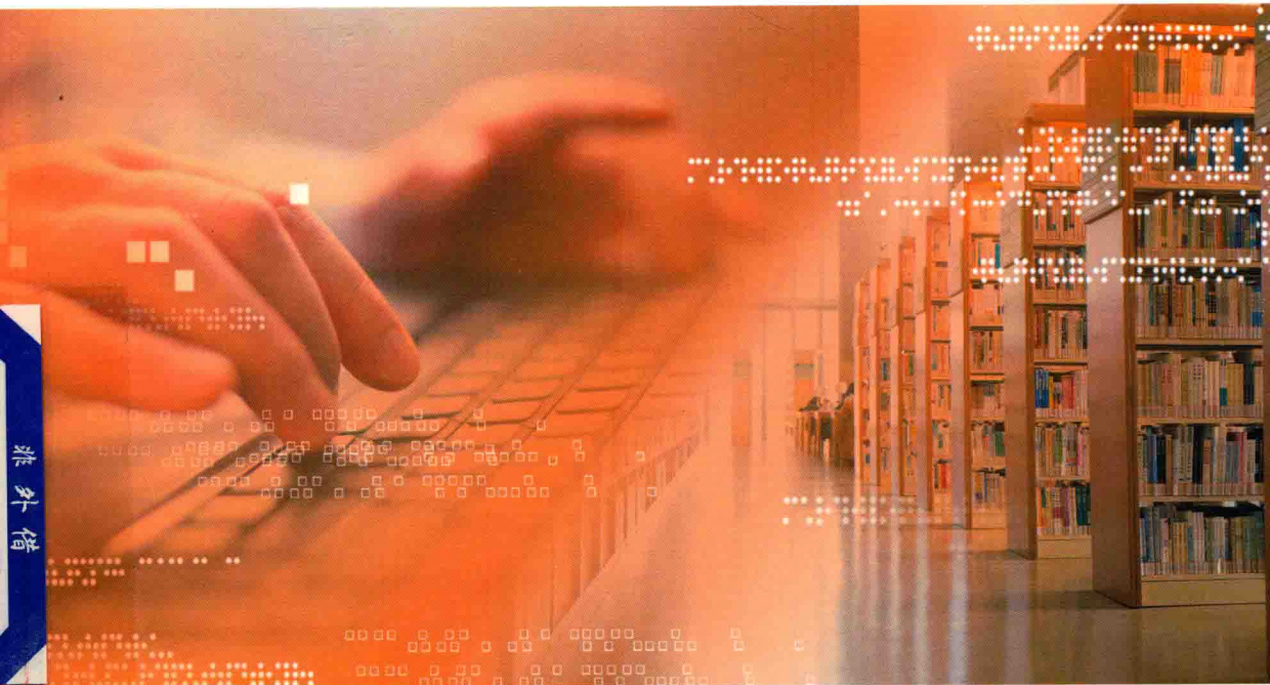


湖南省社会科学基金项目成果

“互联网+”时代 高校图书馆学科服务研究

HULIANWANG + SHIDAI GAOXIAO TUSHUGUAN XUEKE FUWU YANJIU

◎ 唐淑香 著



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

湖南省社会科学基金项目成果

“高校图书馆学科服务绩效的多维多层次评价与优化研究”(17YBA252)

“互联网 +” 时代 高校图书馆学科服务研究

HULIANWANG + SHIDAI GAOXIAO TUSHUGUAN XUEKE FUWU YANJIU

◎唐淑香 著



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

“互联网+”时代高校图书馆学科服务研究 / 唐淑香著. —西安: 西安交通大学出版社, 2018.5

ISBN 978-7-5693-0627-9

I. ①互… II. ①唐… III. ①院校图书馆—图书情报工作—研究
IV. ①G258.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 104921 号

书 名 “互联网+”时代高校图书馆学科服务研究
著 者 唐淑香
责任编辑 魏 杰 贺彦峰

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)
网 址 <http://www.xjtupress.com>
电 话 (029) 82668357 82667874 (发行中心)
(029) 82668315 (总编办)
传 真 (029) 82668280
印 刷 湖南省众鑫印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16 印张 16 字数 258 千字
版次印次 2018 年 5 月第 1 版 2018 年 5 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5693-0627-9
定 价 98.00 元

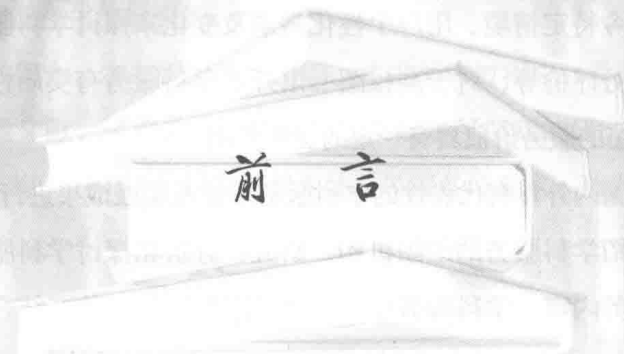
读者购书、书店添货、如发现印装质量问题, 请与本社发行中心联系、调换。

版权所有, 侵权必究



唐淑香 女，1968年生，湖南宁乡人，现为湖南商学院图书馆信息部学科馆员。

1990年毕业于湘潭大学机械系，获工学学士学位；2004年毕业于湖南大学人文社会科学系，获哲学硕士学位。2005年进入湖南商学院图书馆工作；研究方向为读者服务、信息咨询与检索。先后在《图书馆建设》《图书馆》《图书馆学研究》《图书馆工作与研究》等专业期刊上公开发表论文二十多篇，主持湖南省高校图工委课题一项、湖南省教育厅课题一项、湖南省社会科学课题一项；作为主要成员参与完成教育部人文社会科学课题二项、湖南省哲学社会科学课题一项。



前言

从“互联网+”理念到“互联网+行动计划”，在两年多的时间里，互联网已由消费领域向生产领域、服务领域拓展。“互联网+”就是“互联网+各个传统行业”，其实质是用互联网思维与模式改造传统行业，破除传统行业发展的束缚，促进互联网与传统各行业的跨界融合与协同创新；运用互联网的创新成果实现对传统行业的业务流程、管理模式的重组与融合，形成网络化、智能化、服务化、协同化的社会发展与行业发展新形态。

目前，传统行业图书馆亟须借助互联网来创新发展，因为无论是图书馆建设还是图书馆服务的社会认可度都有待提高；尤其是对于高校图书馆而言，伴随移动技术、网络技术、数字技术等飞跃发展，它面临着传统文献信息资源与数字化信息资源相结合的挑战；面临着广大师生用户的信息需求和信息行为的多样化、个性化的挑战；面临着周围信息环境、信息手段不断更新的挑战。

学科服务作为高校图书馆服务的核心组成部分，其发展水平在一定程度上代表着一个高校图书馆的管理和服务水平，也决定着一个高校图书馆能否真正完成“建设全校的文献信息资源体系，为教学、科研和学科建设提供文献信息保障”的任务。因此，把先进的“互联网+”理念融入高校图书馆学科服务范畴，可以对高校图书馆良性发展产生积极影响，为学科服务带来新的活力与生机。

在国内，就高校图书馆所开展的学科服务而言，理论的发展明显滞后于实践。目前国内系统介绍及阐述学科服务理论与实践的著作较少；其中又不乏两位学者以

上合作的编著。与之相关的著作之前主要集中在学科服务的某一个方面,如“嵌入式学科服务”“参考咨询/数字参考咨询”“知识服务”“案例精选”等。这些研究,是系统研究学科服务的基础,但其研究范围未能涵盖学科服务体系的全部内容;况且,针对高校图书馆当今特定情境、用户个性化需求及变化来探讨学科服务内容、学科服务模式、学科服务评价等,对于高校图书馆开展学科服务有实质性的借鉴意义,对于提升高校图书馆的服务价值具有一定的参考作用。

本书对当前国内外具有代表性的学科服务理论及实践成果进行梳理和深入分析,在此基础上,介绍学科服务的组织机构,研究、分析和探讨学科服务用户、学科服务模式、学科服务内容、学科服务平台及学科服务绩效评价;结合互联网时代学科服务用户需求的变化和新技术的发展,在以下方面进行着重关注和部分创新。

第一,构建一种新型优化的学科服务系统观。认为学科服务系统包含学科服务团队、学科服务用户、学科服务方式、学科服务内容、学科服务工具及学科服务评价等诸多要素,为整体学科服务的组织、实施、管理与研究等提供一定的借鉴;并与适应当前互联网+信息环境及用户需求变化的理念、模式有机融合,将切实提升学科服务能力。

第二,建立学科服务绩效评价的多维多要素评价指标体系及模型。着重介绍国内学科服务及其发展,注重理论与实践相结合;并以一种较新的视野进行学科服务绩效的多维多要素指标体系设计,探讨学科服务评价流程和方法,以测评用户对学科服务的满意度。对于计划或正在开展学科服务,但又苦于缺乏有效的理论、方法进行指导的高校图书馆尤其是中小高校图书馆来说,本书的相对比较完整的系统化阐述将有利于学科服务工作的展开。

第三,探讨在互联网时代学科服务的新进展。紧跟时代步伐,探讨在互联网时代,互联网新技术对学科服务用户需求、服务方式、服务内容等方面的影响。

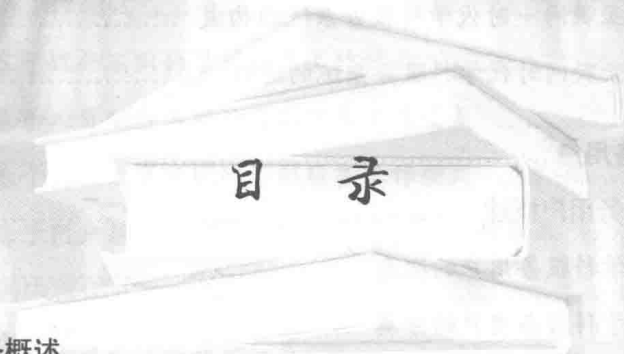
首先,先进的信息通信技术为学科馆员和用户之间搭建了一个快捷实用的互动平台,让用户与学科馆员充分互动,学科馆员依照用户对服务内容、服务方式的要求提供个性化的服务;

其次,互联网技术的发展,使得学科馆员和学科用户能够随时随地地相互分享信息资源,使得图书馆的学科服务由高校图书馆的单向推荐行为转为双方共同传播、

互相分享；学科馆员进行深层次管理、组织、挖掘学科知识和资源，学科间的界限逐渐模糊，学科发展逐渐呈现交叉化、协同化的趋势；

最后，互联网环境的学科服务可以突破时空限制，随时随地地为用户提供线上线下的文献资源和泛在化信息服务。

经过两年多的努力，本书得以顺利出版。本书写作过程中，参阅了国内外专家、学者和同行的大量文献，感谢他们的资料为本书提供了坚实的研究基础。囿于笔者学识、专业知识结构，书中难免存在纰漏之处，恳请各位专家、读者批评指正。



目录

第1章 学科服务概述	1
1.1 学科馆员的认识	2
1.1.1 学科馆员的概念	2
1.1.2 学科馆员的职责	3
1.1.3 学科馆员的发展	5
1.2 学科服务的发展	8
1.2.1 学科服务的概念	8
1.2.2 学科服务发展的五个阶段	9
1.3 学科服务的意义	13
1.4 互联网时代学科服务的特征	15
第2章 学科服务机构	19
2.1 学科服务组织	19
2.1.1 学科服务组织的概念	19
2.1.2 学科服务组织的类型	20
2.2 学科服务团队	22
2.2.1 学科服务团队构成	22
2.2.2 学科服务团队人员分析	24
2.2.3 学科服务团队角色	26
2.2.4 学科服务团队职责	28

2.2.5	学科服务团队的建设	29
2.3	互联网+时代学科服务系统	32
2.3.1	学科服务系统的含义	32
2.3.2	互联网+时代学科服务系统的构成	33
2.3.3	互联网时代学科服务系统的运行	35
第3章	学科服务用户	38
3.1	学科服务用户概述	38
3.1.1	学科服务用户的概念	38
3.1.2	学科服务用户的分类	39
3.1.3	学科服务用户的特征	40
3.1.4	学科服务用户的管理	42
3.2	互联网+时代学科服务用户信息需求	44
3.2.1	学科服务用户信息需求概念	44
3.2.2	互联网时代学科服务用户信息需求的特点	45
3.2.3	互联网时代学科服务用户信息需求的内容	46
3.2.4	互联网+时代学科服务用户的信息需求类型	49
3.3	互联网+时代学科服务用户的信息行为	52
3.3.1	信息行为概念	52
3.3.2	互联网+时代学科服务用户的信息心理	53
3.3.3	互联网+时代学科服务用户的信息行为	54
第4章	学科服务模式	61
4.1	学科服务模式的分类	61
4.1.1	以服务对象来区分学科服务模式	61
4.1.2	基于人员构成划分学科服务模式	62
4.1.3	基于不同的理论基础划分学科服务模式	63
4.2	学科服务组织模式	64
4.2.1	矩阵组织学科服务模式	65

4.2.2	依服务双方合作程度划分学科服务组织模式	65
4.2.3	依业务流程划分学科服务组织模式	66
4.2.4	依用户协同的组织化程度划分学科服务组织模式	66
4.3	学科服务工作模式	67
4.3.1	基于媒介不同的学科服务工作模式	67
4.3.2	基于人员配备不同的学科服务工作模式	69
4.3.3	基于岗位设置不同的学科服务工作模式	70
4.3.4	基于用户层次(需求)不同的学科服务工作模式	70
4.4	学科服务内容模式	73
4.4.1	资源建设式学科服务模式	73
4.4.2	主题式学科服务模式	74
4.4.3	单元目标式学科服务模式	75
4.4.4	结构化学科服务模式	76
4.4.5	知识分享式学科服务模式	76
4.5	学科服务团队建设模式	77
4.5.1	基于学科馆员配置数量的学科服务团队建设模式	78
4.5.2	基于整体发展的学科服务团队建设模式	78
4.6	互联网+时代学科服务模式	81
4.6.1	互联网+时代典型学科服务模式	81
4.6.2	互联网+时代学科服务模式的发展	87
第5章	学科服务内容	95
5.1	学科交流互动	96
5.2	学科资源建设	98
5.2.1	学科资源类型	99
5.2.2	学科资源建设原则	102
5.2.3	学科资源建设方法	104
5.2.4	学科资源评价	109

5.3	信息素养教育	112
5.3.1	信息素养教育概述	112
5.3.2	信息素养教育的目标	114
5.3.3	信息素养教育的内容	115
5.3.4	信息素养教育的模式	119
5.4	学科情报服务	123
5.4.1	学科咨询	124
5.4.2	科研支持	125
5.4.3	嵌入教学	126
5.4.4	学科规划	128
5.5	互联网+时代学科服务内容的拓展	129
5.5.1	基于 MOOC 开展的学科服务	129
5.5.2	基于大数据进行科研数据服务	131
5.5.3	基于网络新媒体拓展个性化服务	135
5.5.4	基于移动图书馆增加移动信息服务	138
5.5.5	基于创客空间进行信息服务	140
5.5.6	基于云计算的学科资源建设服务	141
第6章	学科服务平台	143
6.1	学科服务平台概述	143
6.1.1	学科服务平台概念	143
6.1.2	学科服务平台的功能	144
6.2	学科服务平台的类型	145
6.2.1	学科服务链接	146
6.2.2	学科博客	146
6.2.3	学科导航	147
6.2.4	学科特色数据库	148
6.2.5	学科信息门户	149

6.2.6 专业学科服务平台	152
6.3 学科服务平台的建设	153
6.3.1 建设方式	154
6.3.2 建设原则	159
6.4 专业学科服务平台的内容	160
6.4.1 纬度学科服务平台	160
6.4.2 LDSP 学科服务平台	161
6.4.3 LibGuides 学科服务平台	161
6.5 互联网+时代学科服务平台的发展	163
6.5.1 数字学术中心	164
6.5.2 学科馆员联盟服务平台	165
6.5.3 区域图书馆集群模式下的学科服务平台	167
第7章 学科服务评价	169
7.1 学科服务评价概述	169
7.1.1 学科服务评价概念	169
7.1.2 学科服务评价的主体	170
7.1.3 学科服务评价的客体	171
7.1.4 学科服务评价的原则	171
7.1.5 学科服务评价的意义	172
7.2 学科服务评价研究现状	173
7.2.1 国外学科服务评价研究现状	173
7.2.2 国内学科服务评价研究现状	175
7.3 学科服务评价方法	177
7.3.1 国外主要学科服务评价方法	177
7.3.2 国内主要学科服务评价方法	182
7.3.3 学科服务评价方法小结	193
7.4 互联网+时代学科服务评价	195

7.4.1 互联网+时代学科服务评价目标	195
7.4.2 互联网+时代学科服务评价体系构建	195
7.4.3 互联网+时代学科服务评价模型	202
7.4.4 互联网+时代学科服务评价机制	204
7.4.5 学科服务评价实践	207
第8章 学科服务实践	212
8.1 学科服务实践现状	212
8.1.1 学科服务制度方面	213
8.1.2 学科服务团队方面	213
8.1.3 学科服务内容方面	214
8.1.4 学科服务平台方面	215
8.1.5 学科服务评价方面	215
8.2 互联网+环境下学科服务实践典型案例	216
8.2.1 同济大学图书馆的学科服务实践	217
8.2.2 北京师范大学图书馆的学科服务实践	218
8.2.3 广西医科大学图书馆的学科服务实践	221
参考文献	224

第1章 学科服务概述

高校图书馆学科服务源于学科馆员制度的产生。从20世纪末开始,随着信息技术的发展,信息数字化、网络化、移动化不断演变,高校图书馆用户信息环境、信息需求、信息行为发生了前所未有的改变。高校图书馆为应对这种变化,开始寻求新的服务手段,利用自身人力优势和资源优势,组织既熟悉馆藏、具有较强文献信息检索与组织能力,又熟悉某学科教学科研情况,懂得某学科专业知识的图书馆员分别承担起专门为此学科用户提供深层次信息服务的工作,由此建立起一种对口服务的新机制——学科馆员制度。它的产生,带来了图书馆服务理念和办馆模式的深刻变革,也带来了图书馆服务新的变化和新的挑战。经过近二十年的发展,它慢慢演变成图书馆知识服务的一个标志——学科服务。

从事学科服务的图书馆馆员称为学科馆员。学科馆员最早出现于美国和加拿大的研究型图书馆。1981年美国卡内基—梅隆大学图书馆率先推出学科馆员这种服务,当时被称为“跟踪服务”(track service)。在国内,母益人1989年发表第一篇研究“学科馆员”的论文^①;清华大学于1998年率先设立学科馆员制度,之后,东南大学、西安交通大学、北京大学、南开大学、武汉大学等大学图书馆陆续设立。

① 母益人.学科馆员应该做好哪些工作[J].河南图书馆学刊,1989(4):27.

1.1 学科馆员的认识

1.1.1 学科馆员的概念

学科馆员在国外有多种称谓,主要有学术联系人(Academic Liaison Librarian)、学科专家(Subject Specialist)、学科馆员(Subject Librarians、Faculty Librarian)、学科目录学家(Subject Bibliographer)、研究支持馆员(Research Support Librarian)、学科咨询馆员(Subject Reference Librarians)、参考咨询馆员(Reference Librarian)、院系专业图书馆员(Departmental Librarian)、专业文献采访人员(Special Collections)、专业选书馆员(Collection Managers)等。在它产生之初国内曾使用其他称谓,如南京大学的“学科联络员”、中国人民大学的“咨询馆员”、厦门大学的“采访馆员”等;现在一般都使用“学科馆员”这一说法。

1989年,Schloman B.F.等人对学科馆员给出的定义为:图书馆任命馆员与特定的教学系部人员一起工作,建立起一种系统的、组织严密的交流渠道,以便图书馆能及时了解教师的需求,教师能及时了解图书馆的资源、服务与政策^①。

在美国图书馆协会(American Library Association, ALA)2001年编制的学科馆员工作指导书中,对学科馆员的定义为:学科馆员的工作就是与图书馆用户一起进行馆藏资源评价以提高用户需求满足率的过程。而美国图书馆协会的专业词汇表对“subject specialist”的描述是:具有某一学科或专业领域深厚知识底蕴的图书馆成员,负责图书馆在其专业领域的资料选择和评估,有时也承担该学科领域的信息服务以及该学科领域资源的书目组织职责。

根据ALA的定义,康涅狄格大学2001年对学科馆员做出了进一步的描述:学科馆员是图书馆员队伍中的一分子,他们被任命为图书馆与校内研究单位(如学院、系、中心、项目组)的主要学术联络人,方便教师、学生与学科馆员的沟通交流,以便更好地获得学科信息指导与帮助。

国内对于学科馆员的概念目前尚无一个明确、规范的定义,对应英文一般是

① SCHLOMAN B F, LILLY R S, HU W. Targeting Liaison Activities: Use of a Faculty Survey in an Academic Research Library[J].RQ, 1989(28):496-505.

Subject Librarian。有学者认为,学科馆员是以大学科为对象而建立的一种高级专门服务人员对口服务模式^①。有学者认为,学科馆员是某个学科的文献信息专家,他们熟悉乃至精通某一学科或几门学科知识,能够有针对性地为教学与科研服务^②。

还有学者认为,学科馆员是指图书馆设专人与某一个院系或学科专业建立对口联系,向用户提供主动、有针对性的文献信息服务^③。总的来说,趋向于认同学科馆员是指受过专门训练同时具有学科知识背景,主要负责图书馆某一学科专业文献的选择和评价,能够组织学科信息资源、提供学科信息服务、进行学科知识加工的图书馆馆员。

1.1.2 学科馆员的职责

20世纪末,国外逐步形成了具有成熟的组织机构和岗位职责的学科馆员制度。大部分高校图书馆学科馆员都具有以下职责:与读者进行沟通、对读者的学科需求进行调研、对用户使用资源进行指导教育、为用户提供资源导航、提供定题服务及跟踪等。

进入21世纪,互联网的信息传播模式逐渐降低了读者对高校图书馆的信息依赖,同时传统的高校图书馆以图书馆物理空间为中心的服务模式已经无法满足用户的需求。各高校图书馆不断反思传统的服务模式,并寻求突破的道路,越来越提倡“以读者为中心”,从建立学科馆员制度慢慢转化为提倡开展学科服务。如美国康奈尔大学(Cornell University)图书馆,起初传统学科馆员职责为“CRIO”,即馆藏建设(Collection)、参考咨询(Reference)、教学培训(Introduce)、院系联络(Outreach),而如今其学科服务规划中明确提出要让学科服务深入教学科研的全过程,尤其是要为科研的每个阶段提供支持与服务。

一般而言,学界普遍认同美国康奈尔大学图书馆以“CRIO”作为对学科馆员职责的概括与表述,把学科馆员的主要职责归纳为四点:馆藏建设与发展;参考咨询;用户教育;与院系的联络。其中由学科馆员负责所对应学科的馆藏建设与发展,一

① 胡继东.关于学科馆员制度的建立与完善问题[J].图书情报知识,2002(3):78-79.

② 李春旺.国内学科馆员研究综述[J].图书情报知识,2004(2):26-28.

③ 梅谊.谈建立高校图书馆“学科馆员”制度[J].苏州大学学报(工学版),2002(5):142-144.

直以来都是学科馆员最重要的职责之一,可细分为:制订所负责学科完整的馆藏发展政策;了解对应学科的背景、发展和需求,做出选书决策;与相应学科的书商建立良好的关系,定期评估书商的服务;管理对应学科的购书经费账号;负责对应学科的资料交换、长期保藏等工作;负责对应学科书刊的架位布局;定期检查对应学科书刊的使用情况,决定哪些书刊近期需要退库(一般退到储存书库)甚至剔旧等;推荐、选择、试用和评估对应学科相关的电子资源及其使用情况^①。

参考咨询服务,是最能体现图书馆学科信息专家作用的工作。无论是实体咨询还是近十多年来发展迅速的网络虚拟咨询,学科馆员往往承担与学科相关的比较有深度的、专业的、知识性的咨询服务,如学科研究方面的咨询、虚拟参考咨询、学科用户的邮件咨询、面对面咨询等。

学科馆员承担的参考咨询服务,除了解答问题,还包括编写各种研究指南,如学科开发一次文献学科性馆刊、整理加工的二次文献学科前沿、理论动态等。编写好的指导性刊物既做成链接、网页、自建资源库等特色资源在图书馆主页上发布,也会印成文本放置于总馆、分馆的参考咨询处、现刊阅览室、院系资料室供读者随时取用,还会给学校校领导、主要院、部、科室领导、相关老师及时发送邮件。

用户教育,即用户信息素养教育,主要是培养和提高用户信息能力。一般而言,学科馆员承担的用户教育,主要面向对应学科的师生,走进学科,走进院系,开设学科专业资源及其使用的各类讲座;此外就是融入某一教师的某门课程,与教师一起走进专业课、专业基础课的教学课堂,按照教师的教学大纲讲授相关的信息问题,即开展“课程整合式信息素养教学”。这是近十多年来学科馆员参与用户教育、进行用户信息素养教学的趋势之一。

与院系的联络方面,可以说学科馆员架起了院系师生与图书馆之间的桥梁,打通了用户信息需求与信息资源港的通道。其工作内容体现在学科馆员日常工作的方方面面。如采访新书时把新书目录重点向相关教师发放,征求购买意见,以建立具有特色的学科馆藏;宣传推广图书馆的新资源和新服务;对于近期研究主题、重点、专题,让学科馆员查找先期资料;参与学科的相关活动,如学术讲座、讨论会、纪

^① 郭晶. 图书馆学科化服务研究与进展 [M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2013: 7.